



Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte



Informe consolidado

**Seguimiento a la Gestión de PQRSD
y de Acceso a la Información.**

Segundo trimestre - 2024



Introducción

El presente documento corresponde al Informe consolidado de seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 30 de junio de 2024.

Buscamos determinar la oportunidad de las respuestas, la materialización de la política de servicios al ciudadano y la prevención del daño antijurídico, adicionalmente formular recomendaciones a la alta dirección, responsables de los procesos y en general a todos los colaboradores, para el mejoramiento continuo de la interacción con los grupos de valor por parte de la Entidad.

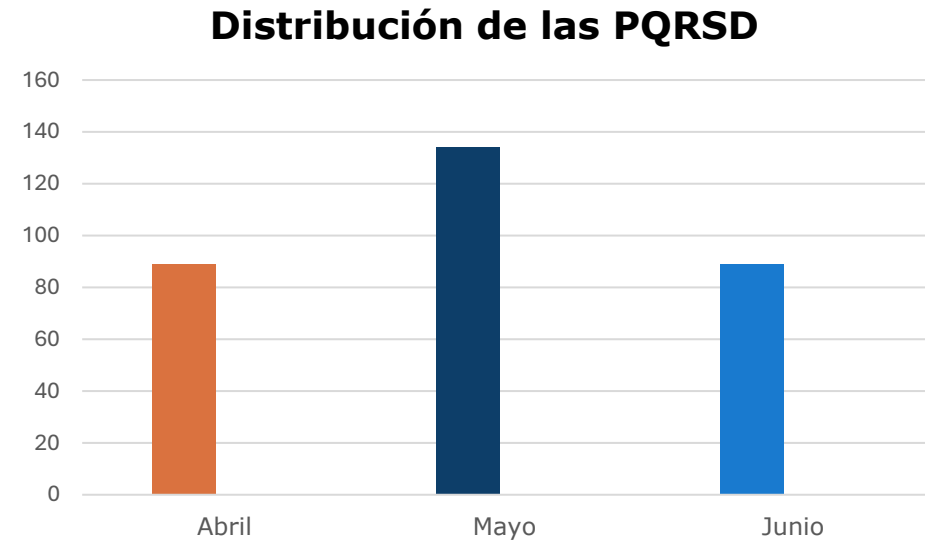
En cumplimiento de lo ordenado por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que reglamentó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, la Unidad también socializa su informe respecto de las solicitudes de acceso a la información correspondiente al segundo trimestre de la presente vigencia.

Nos corresponde entonces socializar cada tres meses en la página web de la entidad el presente informe, el cual se sustenta en la información registrada en el aplicativo para la administración y control de las comunicaciones oficiales «ControlDoc», y en el registro, seguimiento y análisis que adelanta la Secretaría General-Relacionamiento con la Ciudadanía.

En desarrollo de nuestro «Programa de Transparencia y Ética en el Sector Público 2024» y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa a los interesados, que en el portal web a través del enlace www.upit.gov.co, se encuentra disponible la información para consulta de los grupos de valor.

1. Solicitudes escritas recibidas en el segundo trimestre

Distribución de las solicitudes		
<u>MES</u>	<u>PQRSD</u>	<u>%</u>
Abril	89	28,16%
Mayo	134	42,41%
Junio	89	29,43%

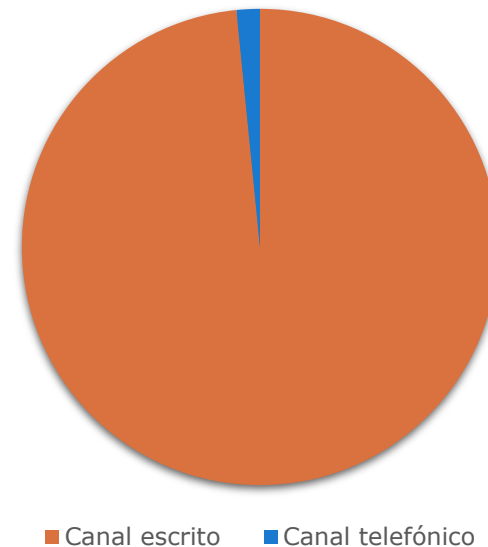


De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el segundo trimestre del año 2024, se recibieron 312 solicitudes.

2. Solicitudes recibidas por canal de atención

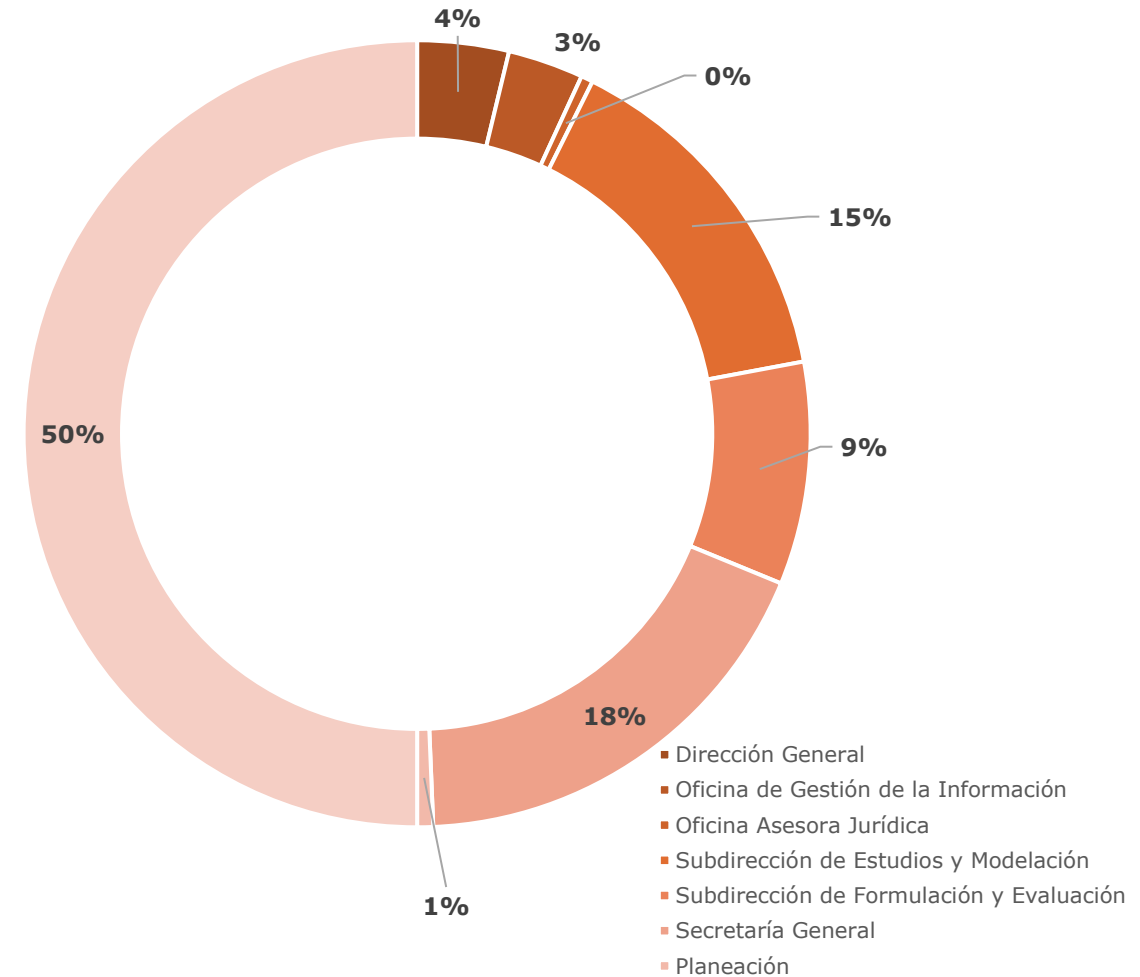
A continuación, se detalla el medio de recepción que prefieren los grupos de valor para el envío de las PQRS. El medio más usado durante este periodo fue el correo electrónico que ocupa el primer lugar y se tramita desde el canal escrito, el segundo medio es el canal telefónico con un reporte de cinco (5) llamadas que corresponde al 1,56% del total de solicitudes allegadas a la Unidad.

Solicitudes por canal



3. Solicitudes asignadas por dependencias

PQRSD POR DEPENDENCIA	Número de Registros
Dirección General	23
Oficina de Gestión de la Información	19
Oficina Asesora Jurídica	3
Subdirección de Estudios y Modelación	90
Subdirección de Formulación y Evaluación	56
Secretaría General	117
Planeación	4
TOTAL	312



4. Tiempo promedio de respuesta por dependencia

Las solicitudes radicadas durante el presente trimestre por parte consorcios o personas jurídicas dirigidas a las Subdirecciones se resumen de la siguiente manera:

Tipo petición	Dirección General	OGI	Formulación Evaluación	Estudios y Modelación	Secretaría General	Planeación	OAJ
Tiempos promedios de respuesta (por días)	4,4	11,2	10	14,2	4.5	5	6

Nota: Los tiempos promedio de respuesta son tomados de un universo correspondiente a 94 radicados de entrada, cuyo sistema registra que se encuentran asociados a un ID de salida.

5. Acceso a la información pública

En aplicación del artículo 2.1.1.6.2., del Decreto 1081 de 2015, que hace referencia a los informes de solicitudes de acceso a la información, la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte se permite comunicar a sus grupos de valor lo siguiente:

a) El número de solicitudes recibidas desde el 1 de abril hasta el 30 de junio de 2024:

Tipo de solicitud	Cantidad
Quejas, reclamos o sugerencias.	0
Solicitudes de información y/o documentos.	147
Solicitud de conceptos, consultas o comunicaciones dirigidas a las áreas misionales	165

- b) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, porque no son competencia de la UPIT, entre el 1 de abril al 30 de junio de 2024; las cuales se resumen en 10 solicitudes enviadas a otras entidades.

- c) El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes.

Tipo de solicitud	Promedio días
Quejas, reclamos o sugerencias.	-
Solicitudes de información y/o documentos.	8 días

- d) Número de solicitudes en las que se negó el acceso, a la información.

Durante este período evaluado, no se negó ninguna solicitud de acceso a la información

6. Conclusiones

- a) Durante el segundo trimestre del año 2024, la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte (UPIT) demostró un buen manejo de las peticiones recibidas. Los registros gestionados por la Secretaría General-Servicio al Ciudadano y el Sistema de Gestión Documental ControlDoc evidencian que todas las solicitudes ingresadas a la entidad que requerían se contestadas fueron atendidas oportunamente y en su totalidad, cumpliendo así con los plazos establecidos por la Ley.
- b) La Secretaría General como proceso, concentró la mayor cantidad de solicitudes con un 35,58% del total radicados. Se destacan solicitudes correspondientes a la expedición de certificaciones laborales, certificaciones de ejecución contractual, certificaciones de ingresos y retenciones, solicitudes de situaciones administrativas y peticiones correspondientes al primer nivel de servicio.
- c) Subdirecciones de Estudios y Modelación con el 28,85% y Subdirección de Formulación y Evaluación con el 17,95 suman entre ambas un número representativo de solicitudes que ingresan a la Unidad. Se tratan de oficios de respuestas por parte de entidades públicas del sector, reportes de interventoría y derechos de petición radicados por ciudadanos.
- d) Durante el presente periodo, la Subdirección de Estudios y Modelación atendió la mayor cantidad de derechos de petición radicados directamente o remitidos por competencia. La generalidad de estos escritos es la solicitud de información por parte de la ciudadanía, relacionada con el estado y avance de los proyectos de planeación a cargo de la Unidad; se destacan los proyectos de interconexión oceánica y sistema férreo

Las solicitudes radicadas durante el presente trimestre por parte entidades y corporaciones públicas se resumen de la siguiente manera:

	Entidad Pública	Número de solicitudes
1	Ministerio de Transporte	20
2	INVIAS	17
3	Agencia Nacional de Infraestructura	14
4	Congreso de la República	8
5	Departamento Nacional de Planeación	6
6	Ministerio de Hacienda	6
7	CNSC	4
8	Procuraduría General de la Nación	4
9	Gobernaciones	4
10	Alcaldías	2

Las solicitudes radicadas durante el presente trimestre por parte consorcios o personas jurídicas dirigidas a las Subdirecciones, se resumen de la siguiente manera:

	Entidad Pública	Número de solicitudes
1	Unión Temporal Planes 24	30
2	Consortio CONARCON	10
3	Consortio POFPA 2023	6

7. Recomendaciones

- a) Monitorear de manera permanente y oportuna la asignación de tablas de retención documental al momento de la radicación; esta acción puede contribuir a implementar mejoras en el procedimiento de asignación de las solicitudes a las distintas dependencias.
- b) Intensificar la estrategia de informes semanales y establecer enlaces permanentes con los distintos procesos, con el objetivo de realizar seguimientos al trámite y atención de las solicitudes.
- c) Continuar con el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con las PQRSD, para asegurar el respeto de los derechos de los beneficiarios directos, usuarios y ciudadanos.
- d) Continuar con la difusión masiva entre los colaboradores de la necesidad de asociar las respuestas generadas por las distintas dependencias a un radicado y/o ID de entrada; esta acción permitirá una mejor medición de tiempos de respuesta y seguimiento de las peticiones asignadas.
- e) Realizar acompañamiento desde la Secretaría General- Relacionamiento con la Ciudadanía para que los distintos procesos adopten una estandarización de formatos de respuesta (relacionado con el contenido, lenguaje claro y características de identificación del contenido).
- f) Realizar seguimiento a la implementación de la Circular 25-05-2024, en procura que se cumplan los lineamientos allí establecidos, toda vez que se identificó en este trimestre un incremento en los tiempos de respuesta de las áreas.